

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Berpikir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Konseptual	15
1. Administrasi Publik.....	15
2. Pelayanan Publik.....	17
3. Kualitas Pelayanan Publik	18
4. Efektivitas	19
5. E-Government.....	25
6. Inovasi Pelayanan.....	26
7. Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA).....	27
8. Administrasi Keuangan Negara dan Pendapatan Negara.....	29
9. Pajak.....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	46
C. Proposisi.....	50

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Metode Penelitian	51
	B. Jenis Data Penelitian	51
	C. Sumber Data Penelitian.....	52
	D. Teknik Pengumpulan Data	53
	E. Operasional Variabel	54
	F. Teknik Analisis Data Penelitian	55
	G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	57
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Data.....	58
	1. Deskripsi Objek Penelitian.....	58
	2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
	B. Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	89
	B. Saran.....	90
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Wajib Pajak Di Kota Bandung.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3.1 Narasumber Penelitian	52
Tabel 3.2 Operasional Variabel	54
Tabel 3.3 Waktu Penelitian.....	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Sambara.....	4
Gambar 1.2 Tanggapan Wajib Pajak Mengenai Aplikasi Sambara.....	7
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PPPD Wilayah III Soekarno Hatta.....	63
Gambar 4.2 Fitur Aplikasi Sambara.....	69
Gambar 4.3 Kemudahan Pembayaran Pajak Melalui Sambara	74
Gambar 4.4 Sosialisasi Aplikasi Sambara.....	77
Gambar 4.5 Tampilan Aplikasi Sambara Didalam Sapawarga	81
Gambar 4.6 Tanggapan Wajib Pajak Terkait Aplikasi Sambara Didalam Sapawarga.....	85

